

RESOLUÇÃO N. 10 DE 7 DE MAIO DE 2012.

Dispõe sobre a Ouvidoria do
Superior Tribunal de Justiça.

O PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, usando da atribuição que lhe é conferida pelo art. 21, inciso XX, do Regimento Interno, considerando a Resolução CNJ n. 103/2010 e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo STJ n. 4092/2012 e o decidido pelo Conselho de Administração em 23 de abril de 2012,

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça tem por finalidade possibilitar o diálogo entre os cidadãos e o Tribunal com vistas a aferir o grau de satisfação de seus usuários, bem como possibilitar a melhoria dos serviços disponibilizados.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I – receber e diligenciar consultas e prestar esclarecimentos aos cidadãos, pelos canais existentes, sobre qualquer ato praticado ou de responsabilidade do Tribunal, excetuados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o sigilo;

II – receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões concernentes à atuação das unidades do Tribunal e encaminhá-los aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas;

III – sugerir à Secretaria do Tribunal políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades executadas pelas unidades administrativas, com base nas reclamações, denúncias, críticas e sugestões recebidas;

IV – reduzir a termo todas as manifestações recebidas via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo dos documentos que lhe forem enviados;

V – realizar, em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão, incentivando a participação popular e promovendo internamente a cultura da

Edição nº 1043 - Brasília, Disponibilização: Segunda-feira, 07 de Maio de 2012 Publicação: Terça-feira, 08 de Maio de 2012
instituição, voltada para os interesses e as necessidades do cidadão e dos usuários;

VI – manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, reclamações e sugestões.

Art. 3º A Ouvidoria funcionará no local destinado à Central de Atendimento do STJ.

Parágrafo único. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal, ou por meio de:

I – formulário eletrônico disponibilizado via internet, na página do STJ, no endereço www.stj.jus.br;

II – carta endereçada à Ouvidoria, no endereço SAFS – Quadra 6, Lote 1, Trecho III, CEP 70.095-900, Brasília – DF;

III – correspondência eletrônica ao *e-mail* ouvidoria@stj.jus.br;

IV – mensagem via fac-símile;

V – ligação telefônica gratuita, de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal.

Art. 4º Não serão admitidos pela Ouvidoria:

I – sugestões, críticas, reclamações ou denúncias anônimas;

II – denúncias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

III – pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos.

§ 1º Na hipótese prevista no inciso I, a manifestação será arquivada.

§ 2º Nos casos previstos nos incisos II e III, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre seu adequado direcionamento.

Art. 5º A Ouvidoria será dirigida por ministro escolhido pela Corte Especial para o período mínimo de um ano, permitida a recondução.

Parágrafo único. Caberá ao Ministro responsável pela Ouvidoria escolher o ouvidor.

Art. 6º As unidades integrantes da estrutura orgânica do Tribunal deverão prestar informações e esclarecimentos acerca das solicitações da Ouvidoria, bem como apoio a suas atividades.

REVOGADO

Superior Tribunal de Justiça

DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO

Edição nº 1043 - Brasília, Disponibilização: Segunda-feira, 07 de Maio de 2012 Publicação: Terça-feira, 08 de Maio de 2012

Art. 7º Até que seja instalada a Central de Atendimento a que se refere o art. 3º desta resolução, a Ouvidoria funcionará no 8º andar do edifício Ministros I.

Art. 8º Fica revogada a Resolução n. 8 de 18 de junho de 2004.

Art. 9º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro ARI PARGENDLER

